

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *kuantitatif* dengan pendekatan *eksplanasi*. Penelitian ini menggunakan penelitian kausal. Penelitian kausal digunakan untuk mengidentifikasi hubungan sebab akibat antara variabel-variabel yang berfungsi sebagai sebab (variabel bebas) dan variabel yang berfungsi sebagai variabel akibat atau variabel terikat (Sarwono, 2006). Dalam penelitian ini terdapat 6 variabel yaitu bukti fisik (*tangibles*) (X1), kehandalan (*reliability*) (X2), daya tanggap (*responsiveness*) (X3), jaminan (*assurance*) (X4), dan empati (*empathy*) (X5). sebagai penyebab atau variabel bebas, dan *Penguasaan peserta kursus* (Y) sebagai akibat atau variabel terikat.

3.2 Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah siswa-siswi Sekolah Dasar di Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang yang mengikuti Kursus Komputer. Sedangkan *Obyek* penelitian ini yaitu Kualitas Layanan diantaranya ; bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). yang dirasakan oleh Peserta dalam proses pembelajaran.

3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

3.3.1 Variabel

Menurut (Sugiyono, 2011:61), bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang terdapat pada penelitian yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari, sehingga akan di dapat pengetahuan tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel yang ada di penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari, bukti fisik (*tangibles*) (X1), kehandalan (*reliability*) (X2), daya tanggap (*responsiveness*) (X3), jaminan (*assurance*) (X4), dan empati (*empathy*) (X5).

2. Variabel Terikat (*Variabel Dependen*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah penguasaan peserta kursus (Y).

3.3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang diberikan kepada variabel dengan memberi pengertian atau menspesifikkan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Sugiyono, 2011).

Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*) (X)

a. Bukti Fisik (*Tangible*) (X1)

Tangible (bukti fisik) adalah meliputi fasilitas yang tampak, seperti kerapian karyawan atau staf serta sarana dan prasarana.

b. Keandalan (*Reliability*) (X2)

Reliability (keandalan) yaitu kehandalan dalam memberikan pelayanan, seperti datang tepat waktu (on time), selalu dapat dipercaya dalam berbicara dan bertindak (*dependably*), serta kegiatan yang dilakukan tidak melenceng dari jadwal yang sudah di janjikan (*accurately*).

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3)

Responsiveness (daya anggap) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan untuk menolong dan memberikan pelayanan yang diperlukan peserta kursus.

d. Jaminan/ Kepastian (*Assurance*) (X4)

Assurance (jaminan) yaitu kualitas yang dimiliki karyawan, seperti kesopanan, keramahan, kemampuan memberikan informasi, memberikan keamanan dan kenyamanan, serta kemampuan dalam memberikan kepercayaan pada peserta kursus.

e. Empati (*Emphaty*) (X5)

Emphaty (empati) perhatian yang ditunjukkan kepada peserta kursus seperti kemampuan *staff* dalam berbicara, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didiknya.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*) (Y)

a. Penguasaan peserta Kursus (Y)

Tingkat penguasaan peserta kursus yang diukur melalui tes tulis dan tes praktek yang diadakan oleh lembaga kursus.

Tabel 3.1
Matriks Pengembangan Instrumen

Variabel	Indikator	Item (Butir Soal)
Bukti Fisik (X1)	Fasilitas fisik	1. Ruang belajar yang memadai
	Perlengkapan	2. Laptop dalam keadaan baik
		3. Jumlah laptop sesuai dengan peserta
	Penampilan karyawan	4. Penampilan Guru pengajar
Bahan tertulis	5. Ketersediaan buku latihan	
	6. Adanya buku absensi	
Keandalan (X2)	Kemampuan Instruktur memberikan pelayanan	7. Kemampuan Guru dalam mengajar siswa saat ramai
	Ketepatan pemenuhan janji	8. Ketepatan waktu mengajar sesuai jadwal yang sudah dijanjikan
	Penggunaan metode mengajar yang sesuai	9. Penggunaan cara mengajar yang sesuai dengan kebutuhan peserta kursus
Daya Tanggap (X3)	Kemampuan Instruktur untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	10. Kesiapan Guru dalam menghadapi masalah yang timbul dalam proses pembelajaran
	Kecepatan menanggapi pertanyaan	11. Kecepatan Guru dalam menanggapi pertanyaan peserta kursus
Jaminan (X4)	Pengetahuan Instruktur	12. Keahlian Guru tentang penguasaan materi yang disampaikan
	Kemampuan Instruktur	13. Kemampuan instruktur menyampaikan materi yang mudah dipahami

Lanjutan Tabel 3.1

	Keramahan dan kesopanan	14. Keramahan dan kesopanan Guru
	Komunikasi dengan baik	15. Kemampuan instruktur menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami oleh peserta kursus
Empati (X5)	Pelayanan pribadi yang diberikan kepada peserta kursus	16. Keseriusan usaha Guru dalam membantu peserta kursus 17. Kepedulian Guru dengan keadaan yang dihadapi peserta kursus saat proses pembelajaran.

3.4 Skala Pengukuran

Pengukuran angket dengan menggunakan skala *likert*. Menurut (Sugiyono, 2007:107) skala *likert* digunakan untuk mengetahui sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian umum. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara *spesifik* oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai *variabel* penelitian.

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur, dikelompokkan menjadi indikator-indikator variabel, kemudian indikator tersebut digunakan sebagai pusat untuk membuat item-item *instrumen* yang bisa berbentuk pertanyaan atau pernyataan. Untuk keperluan analisis secara *kuantitatif*, maka Jawaban yang disediakan peneliti dalam angket dengan pemberian skor dengan gradasi dari *positif* sampai dengan *negatif*. Peneliti menggunakan lima alternatif pilihan jawaban (*point scale*) derajat kesetuju untuk kualitas pelayanan, yaitu :

- | | | |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju | 4 |
| 3. | Kurang Setuju/ Ragu-ragu/ Netral (KS) | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | 2 |

5. Sangat Tidak Setuju (STS) 1

Sedangkan untuk penguasaan, peneliti menggunakan skala regresi logistik dengan tiga alternatif jawaban, yaitu:

1. Menguasai dengan skor 3
 2. Kurang menguasai dengan skor 2
 3. Tidak menguasai dengan skor 1

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2010:115) populasi adalah daerah umum yang terdiri atas *subyek* atau *obyek* yang mempunyai kualitas dan *karakteristik* tertentu yang akan digunakan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas VI SD di Kecamatan Kesamben yang mengikuti kursus komputer pada Lembaga Bimbingan Belajar Darma Bangsa pada tahun pelajaran 2018/2019. Kelas VI diambil sebagai sampel karena merupakan peserta yang sudah lama mengikuti kursus sehingga dapat dilihat peningkatannya. Adapun jumlah peserta kursus dapat dilihat pada tabel 3.2:

Tabel 3.2
 Lembaga SD Kecamatan Kesamben
 Tahun Ajaran 2018/2019

No	Lembaga SD	Kelas	Jumlah Peserta Didik
1	SDN Jombatan 1	VI	32
2	SDN Jombatan 2	VI	24
3	SDN Jombatan 3	VI	25
4	SDN Podoroto 2	VI	30

Lanjutan Tabel 3.2 ...

5	SDN Kesamben 2	VI	15
6	SDN Kedungmlati	VI	27
7	MI Nurul Hidayah	VI	20
8	SDN Blimbing 1	VI	18
9	SDN Wuluh 2	VI	17
10	SDN Podoroto 1	VI	24
11	SDN Kedungbetik	VI	14
12	SDN Gumulan	VI	26
13	SDN Watudakon 1	VI	41
14	SDN Carangrejo 1	VI	18
15	SDN Pojokrejo 2	VI	17
JUMLAH			348

Sumber: Kepala Marketing LP2K Dharma Bangsa Tahun Pelajaran 2018/2019

3.5.2 Sampel

Pengambilan jumlah sampel dilakukan sesuai dengan pendapat Arikunto (2002) bahwa apabila subyeknya kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Namun apabila subyeknya besar maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau tergantung dari kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga, dana dan luas sempitnya pengamatan setiap subyek serta besarnya resiko yang akan ditanggung peneliti.

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan prosedur pengambilan sampel dari jumlah peserta kursus yaitu 348 siswa, akan diambil 23% dari jumlah populasi yaitu sebanyak 80 orang responden. Untuk sampel peneliti menggunakan *non random sample* dengan teknik *Quota Sampling* dimana peneliti yang menentukan jumlah sampel yang dipilih.

Untuk pemilihan sampel peneliti melihat dari lembaga SD yang sudah bergabung dengan lembaga kursus lebih dari 3 tahun dengan jumlah peserta yang konsisten dan banyak. Dari ke-15 lembaga SD yang bergabung peneliti

hanya memilih 4 lembaga SD dan setiap lembaga SD diambil sampelnya sebanyak 20 siswa sebagai responden. Dengan alasan jumlah tersebut sudah dapat mewakili untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga kursus.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *primer* dan data *sekunder*. Data *primer* dan data *sekunder* diuraikan sebagai berikut :

a. *Data Primer*

Data primer adalah data yang diperoleh dengan menggunakan penyebaran angket kepada responden yang telah ditetapkan.

b. *Data Sekunder*

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur, buku, atau majalah dan administrasi serta data – data lain yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini ada beberapa cara yang digunakan peneliti dalam proses pengumpulan data seperti angket, dokumentasi dan tes. Adapun penjabarannya sebagai berikut :

1. *Kuesioner (Angket)*

Yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan serangkaian pernyataan yang diajukan pada pihak responden. Menurut (Sugiyono, 2007), angket merupakan cara mengumpulkan data yang dikerjakan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan

tertulis kepada responden untuk di pilih atau dijawab. Dalam hal ini adalah peserta kursus. Cara ini digunakan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan yang dicari dalam penelitian ini.

2. *Dokumentasi*

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang berupa data fisik maupun file. Dengan menggunakan data–data yang sudah ada dalam file lembaga.

3. *Tes Hasil Belajar*

Yaitu tes yang digunakan untuk mengukur pencapaian seseorang setelah mempelajari sesuatu dalam periode tertentu. Tes hasil belajar biasanya digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian pendidikan.

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk meyakinkan bahwa pengukuran yang digunakan adalah pengukuran yang tepat dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan pengujian kualitas data dengan diolah oleh program *SPSS*. Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat di evaluasi melalui *uji validitas dan reliabilitas*, (Arikunto S. , 2006).

3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan (kesalahan) suatu instrument (Arikunto S. , 2006). Instrument yang valid atau tepat bisa dipakai untuk mengukur objek yang diukur. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan

sejauh mana satu alat pengukuran itu mengukur suatu data agar tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud.

Cara yang dipakai untuk tingkat kevalidan adalah dengan *validitas internal*, yaitu untuk menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian *instrumen* secara keseluruhan untuk mengukur validitas dengan menggunakan analisis butir artinya menghitung korelasi antara masing-masing butir dengan skor total (skor yang ada) dengan menggunakan rumus teknik korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X - (\sum X))\}\{n(\sum Y - (\sum Y))\}}}$$

Keterangan :

r = korelasi

X = skor item X

Y = total item Y

n = banyaknya sampel dalam penelitian

Adapun dasar pengambilan keputusan suatu item valid atau tidak valid menurut (Sugiyono, 2007) bisa di lihat dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total bila korelasi r atas 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid, sebaliknya bila korelasi r dibawah 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas

Nomor	Indikator	R hitung	R Kritis	Keterangan
1	X1.1	0,923	0,3	Valid
2	X1.2	0,926	0,3	Valid
3	X1.3	0,789	0,3	Valid
4	X1.4	0,801	0,3	Valid
5	X1.5	0,801	0,3	Valid
6	X1.6	0,923	0,3	Valid
7	X2.1	0,904	0,3	Valid
8	X2.2	0,860	0,3	Valid
9	X2.3	0,910	0,3	Valid
10	X3.1	0,971	0,3	Valid
11	X3.2	0,973	0,3	Valid
12	X4.1	0,967	0,3	Valid
13	X4.2	0,976	0,3	Valid
14	X4.3	0,952	0,3	Valid
15	X5.1	0,884	0,3	Valid
16	X5.2	0,862	0,3	Valid
17	X5.3	0,857	0,3	Valid
18	Y.1	0,957	0,3	Valid
19	Y.2	0,945	0,3	Valid
20	Y.3	0,924	0,3	Valid
21	Y.4	0,944	0,3	Valid

Sumber: Data yang diolah 2019

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipakai untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena instrumen tersebut sudah valid (Arikunto S. , 2006) untuk mengetahui suatu alat ukur itu *riabel* dapat diuji dengan menggunakan rumus *Alpha* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dengan keterangan :

R_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = varians total

Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach's alpha* (α) $> 60\%$ ($0,60$), maka variabel tersebut dikatakan reliabel, sebaliknya *cronbach's alpha* (α) $< 60\%$ ($0,60$), maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

Tabel 3.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai cronbach alpha	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,938	Reliabel
Keandalan (X2)	0,863	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,940	Reliabel
Jaminan (X4)	0,959	Reliabel
Empati (X5)	0,835	Reliabel
Penguasaan (Y)	0,931	Reliabel

Sumber: Data yang diolah 2019

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2010) metode *deskriptif* adalah metode yang dipakai untuk mendeskripsikan data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana mestinya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang baru atau berlaku *generalisasi*. Analisis ini dipakai untuk mencari frekuensi dan variasi jawaban terhadap item atau butir pernyataan dalam angket, untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut :

Skor untuk kualitas layanan:

$$\frac{\text{nilai skor tertinggi} - \text{nilai skor terendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Sehingga interpretasi skor sebagai berikut :

1. 1,0 – 1,8 = Sangat Buruk
2. 1,9 – 2,6 = Buruk
3. 2,7 – 3,4 = Cukup
4. 3,5 – 4,2 = Baik
5. 4,3 – 5,0 = Sangat Baik (Sudjana, 2001)

Skor untuk penguasaan dengan menggunakan nilai dari tes tulis dan tes praktek, adapun kriterianya adalah sebagai berikut :

1. Nilai 80 – 100 termasuk menguasai dengan skor 3
2. Nilai 65 – 79 termasuk kurang menguasai dengan skor 2
3. Nilai dibawah 64 termasuk tidak menguasai dengan skor 1

3.9.2 Analisis Regresi Logistik

Model Regresi logistik digunakan untuk mencari hubungan antar variabel yang bersifat *biner atau dikotomus*, dengan faktor satu atau lebih variabel independen berskala kontinyu atau kategori. *Outcome* dari variabel respon Y dengan tiga kategori yaitu “menguasai”, “kurang menguasai” dan “tidak menguasai” yang dinotasikan dengan Y= 3 (menguasai), Y= 2 (kurang menguasai) dan Y= 1 (tidak menguasai). Teknik analisis regresi logistik dipergunakan untuk mengukur dimensi mana yang paling besar pengaruhnya dari kelima dimensi tersebut.

$$L_1 = \ln \frac{P}{1-p} = a + BX_1 + BX_2 + BX_3 + \dots$$

Keterangan :

- L_1 = Variabel responden, dalam hal ini tingkat Penguasaan
- L_n = *Log off odd*
- a = Konstanta
- B = Koefisien regresi logit
- P = Probabilitas responden merasa tuntas
- $1-p$ = Probabilitas responden merasa variabel *Reliability* biasa dan tidak tuntas;
- X_1 = Sarana Prasarana (*tangible*);
- X_2 = Keandalan (*reliability*);
- X_3 = Sikap Tanggap (*responsiveness*);
- X_4 = Jaminan (*assurance*);
- X_5 = Perhatian (*emphaty*);
- B_0 = Konstanta
- e_i = Faktor *Error/Disturbance*.

Langkah-langkah dalam pengujian regresi logistik adalah sebagai berikut :

a. Menilai Keseluruhan Model (*Overall Model Fit*)

Uji ini digunakan untuk menilai model yang telah dihipotesiskan setelah *fit* atau tidak dengan data. Hipotesis untuk menilai metode *fit* adalah :

H_0 : model yang dihipotesiskan *fit* dengan data

H_1 : model yang dihipotesiskan tidak *fit* dengan data

Dari hipotesis ini, agar model *fit* dengan data maka H_0 harus diterima. Statistik yang digunakan berdasarkan *Likelihood*. *Likelihood* L dari model adalah probabilitas bahwa model yang dihipotesiskan menggambarkan data input. Adanya pengurangan nilai antara nilai awal $-2\text{Log}L$ dengan nilai $-2\text{Log}L$ pada langkah berikutnya menunjukkan menggambarkan data input. Adanya pengurangan nilai antar nilai awal $-2\text{Log}L$ dengan nilai $-2\text{Log}L$. Pada langkah berikutnya menunjukkan bahwa model yang dihipotesiskan *fit* dengan data. Penemuan *likelihood* ($-2\text{Log}L$) menunjukkan model regresi yang lebih baik atau dengan kata lain model yang dihipotesiskan *fit* dengan data (Ghozali, 2011).

b. Koefisien Determinan (*Nagkerke R Square*)

Nagelkerke R Square merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen maupu menjelaskan dan mempengaruhi variabel dependen. Nilai *Nagelkerke R Square* bervariasi antara 1 (satu) sampai dengan 0 (nol). Jika nilai semakin mendekati 1 maka model dianggap semakin *goodness of fit*, sementara jika semakin mendekati 0 maka model dianggap tidak *goodness of fit* (Ghozali, 2011).

c. Menilai Kelayakan Model *Regresi*

Kelayakan model regresi dinilai dengan menggunakan *Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test*. *Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test* menjadi hipotesis nol bahwa

data empiris cocok atau sesuai dengan model (tidak ada perbedaan antara dengan data sehingga model data dikatakan fit). Adapun hasilnya (Ghozali, 2011) :

1. Jika nilai statistik *Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test* sama dengan atau kurang dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga Goodness fit model tidak baik karena model tidak dapat memprediksi nilai observasinya.
2. Jika nilai statistik *Hosmer and Lemeshow's Goodness of fit test* lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol tidak dapat ditolak dan berarti model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima karena cocok dengan data observasinya.

3.9.3 Pengujian *Hipotesis*

Pengujian dengan model *regresi logistik* digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian :

1. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$).
2. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis didasarkan pada signifikan p -value.
 - a. Jika taraf signifikan $> 0,05$ Ho ditolak.
 - b. Jika taraf signifikan $< 0,05$ Ho diterima.